



SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



1. GİRİŞ

Otelimiz bünyesinde kurduğumuz sürdürülebilir turizm yönetim sistemi ile misafirlerimizin konforundan taviz vermeden, sadelik içinde konforu, kent odaklarına yakın, sesizlik ve huzuru sağlamayı; çevresel, sosyal, kültürel, ekonomik, kalite, insan hakları, sağlık ve güvenlik konularını çevresel, kültürel ve sosyal faaliyetlere odaklanarak daha iyi bir dünya için hizmet vermeyi amaçlamaktayız.

2. TESİS BİLGİLERİ

Otel Fiori, Urla'nın merkezinde eski bir mahallenin içinde, *Sanat Sokağı* ve *Malgaca Pazarına* beş dakika yürüme mesafesinde, Urla'nın birbirinden güzel *plaj* ve *koylarına* ulaşan yoların kavşağında, *Urla Bağ Rotası* üzerinde yer almaktadır.

Otel Fiori, *Urla'nın çiçekleri, ağaçları ve otlarıyla* adlandırdığımız, güvenlik, ekoloji ve konfor için tasarlanmış, üstün ısı ve ses yalıtımlı, iki katlı, üç ayrı *çelik* karkas yapıda, iki konaklama biriminde 10 oda, arada kalan yapıda bir lobi-kafe, profesyonel mutfak, kahvaltı terası ve büyük bir bahçeden oluşan bir küçük oteldir.

3. SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK YÖNETİM SİSTEMİ İYİLEŞTİRMELERİ

Otelimizde 2023 Eylül - 2024 Ağustos aylarında toplam 661 konuğumuz, 1.652 gece konaklamıştır. Ekonomik koşulların elverişsizliği nedeniyle doluluk oranlarımız geçen yılın aynı dönemine göre %5 oranında düşük kalmıştır.

Sürdürülebilirlik Yönetim sistemimizde öngörülen değişik formlar etkin veri derlemesi ve değerlendirilerek kullanılabilmesi için elektronik veri tabanı olarak (MS Excel listeleri ve Özet Raporları) düzenlenmiştir (SYS18). Birbiriyle ilintili olan verilerin listeleri birlikte değerlendirebilmeleri için birleştirilmiştir (SYS19 ve 20).

4. PAYDAŞLARLA İLETİŞİM

Otelimizin yapım aşamasında seçilen tüm donanım ve tesisat malzemelerinin güncel teknolojiye uyumlu, en verimli olanlarından seçilmesi nedeniyle tasarruf ancak işletmenin ve konuklarımızın çevre duyarlılığı ve bilinçli kullanımıyla mümkün olabilir.

Sürdürülebilirlik ile ilgili çabalarımız konuklarımızla her odada Türkçe ve İngilizce olarak bulunan *Oda Kullanım Bilgi Bültenleri*yle paylaşılmıştır. Tüm su kullanım noktalarında *suyun yaşamsal önemini*, çöp kutularının üzerinde *atıkların çöp olmadığını* vurgulayan etiketlerle hatırlatmalar yapılmaktadır.

5. ÇALIŞANLARIN KATILIMI

Sürdürülebilirlik programıyla ilgili çalışanlarımıza günlük olarak iş içinde bilgilendirme ve eğitim çalışmalarına ek olarak toplantılarla işleyiş gözden geçirmeleri yapılmıştır.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



Çalışanlarımıza kalfalık ve ustalık eğitimleri için üyesi olduğumuz Urla Otelciler Derneği üyeleriyle işbirliği yapılması, yerel eğitim kurumlarıyla olanaklarının araştırılmasına devam edilmektedir.

6. MİSAFİR DENEYİMİ

Sürdürülebilirlik Programımızın içinde *Misafir Memnuniyet ve Şikayet Anketleri* web sitemizde yayınlanmakta olsa da sosyal medya ve otel rezervasyon kanallarının konuklar tarafından etkin olarak kullanımı bu formlara gereksinimi azaltmaktadır. Bu nedenle kendiliğinden geri bildirim yapmakta olan konuk çoğunluğumuza da form doldurtma yapay ısrarcılığından uzak durmaktayız.

Otelimiz duyuru ve/veya rezervasyon olanaklarının bulunduğu çevrimiçi kanallardan: Google 5*/5 (108 yorum), Expedia 9.8/10 (90 yorum), ETS Tur - OtelPuan 9.7/10 (13 yorum), TripAdvisor 5*/5 (14 yorum) memnuniyet puanları almış bulunmaktadır. Konuklarımızın geri bildirimleri dikkatle izlenmekte şikayet ve önerileri incelenerek olumlu katkısı olan konularda düzeltici önlemler alınarak en kısa zamanda yanıtlanmaktadır.

7. HERKES İÇİN ERİŞİM

Otelimizin bahçe ve terasları engelli erişimine uyumludur. Ancak odalarımız mimari kısıtlar nedeniyle engellilere uygun değildir. Olanaklar dahilinde yaşlı konuklarımız için giriş katı odalarımız ayrılmaktadır. Merdivenlerimiz 150 cm genişlikte rahat riht yüksekliklerindedir. Gerekli görülen yerlerde tutamaklar yapılmaktadır.

8. YEREL/BÖLGESEL, ÇEVREYE DUYARLI VE VERİMLİ SATIN ALMA

2024 yılı toplam satınalmamız %90,64 oranında tanıdığımız yerel üretici ve satıcılardan yapılmıştır. Satınalma işlemlerimizin %88,13 çevre duyarlı, %96,13 adil oranlarında olduğu kestirimini yapıyoruz. Ayrıca aldığımız ürünleri atık azaltma ve artan değerlendirme politikalarımızla %99,03 verimlilikle kullanmakta olduğumuzu da memnuniyetle not etmekteyiz.

9. KÜLTÜR VE MİRASIN SUNUMU

Mahallemizin geçmişini araştırırken burada yaşamış olan *Fiori ailesinin* İtalyanca çiçekler anlamına gelen ve hayalimizdeki mekanlara çok uyan soyadını Urla'nın renkli, zengin yaşanmışlıklarına bir selam olarak otelimize verdik.

Urla'ya gelen konuklarımıza Urla Merkez, İskele ve çevre köylerle ilgili gezilecek görülecek yerler, plajlar, müzeler, etkinlikler konusunda ayrıntılı bilgi veriyor ve öneriler yapıyoruz.

Etkinliklerin paylaşılması konusunda üyesi olduğumuz Urla Otelciler Derneği ile işbirliği içinde *#HerMevsimUrla* başlığı altında paylaşımlar da yapmaktayız.

SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK RAPORU



10. ENERJİ VE SU TASARRUFU

Düşen doluluk oranlarıyla genel işletme; küresel ısınmayla yükselen sıcaklıkların getirdiği konuk konfor gereksinimleriyle de elektrik ve enerji kullarımlarında görelî artışlarla:

- Elektrik Tüketiminde: 2024 Ocak - Ağustos döneminde 25,8 kWh/kişi-gece ile 2023 aynı dönemi 24,36 kWh/kişi-gece tüketimine göre %6 artış,
- Su kullanımında: 2023 yılında 219,99 litre/kişi-gece olan su tüketimi ise dikkatli kullanım ve arızalanan tesisat elemanlarının yeni ve daha verimlileriyle değiştirilmesi, ayrıca bahçe damla sulama sisteminin sakınlı ve bakımlı kullanımıyla 215,57 litre/kişi-gece ile tüketimde artışlar bertaraf edilerek %2 tasarruf, gerçekleştirilmiştir.

Karbon ve su ayakizlerimizi küçültebilmek ve deterjan tüketimini azaltabilmek için Haziran - Ekim dönemlerinde en kısa 2 gece konaklama kabul edilerek, yıllık ortalama konaklama süreleri 2,50 gece/konuk olmuştur. Elzem durumlar dışında oda tekstilleri kalış sürelerine göre 2 ila 3 günde bir değiştirilmiştir.

Ayrıca konuk odaları elektrik tesisatlarında yüksek güç gerektiren cihazlar çalışmamakta, havalandırma ısıtma ve soğutma sistemlerinde tasarrufa yönelik sıcaklık sınırlama ayarları yapılmaktadır.

Peyzaj programımız az su isteyen yerel iklime uyumlu bitkilerden seçilmiş olup zeytin ağaçlarımızla ve mutfak kullanımına yönelik baharatlık bitki bahçemizle tüketimize uygun ürünler yetiştirilmektedir.

Altyapısı hazır olan gri su sistemi ekonomik koşullar nedeniyle; güneş panelleriyle elektrik üretimi çatılarımızın güney alanlarının küçük ve doğu ve batı yüzeylerine iki katı yatırım yapmayı gerektirdiğinden ekonomikliğı düşük, olduğundan yatırım planlamamıza alınamamıştır.

11. KATI ATIKLAR

Sıfır Atık Programına dahil olan otelimizde tüm geri-dönüşebilir atıklar ayrı ayrı toplanıp torbalanarak geri dönüşüm konteynerinde toplanmakta ve hizmetlerdeki türlü aksaklıklara karşın atık toplama kuruluşlarına ve/veya Urla Belediye Temizlik İşlerine belge kaşılığında teslim edilmektedir.

Konuklarımızın odalarında geri-dönüşebilir ve geri-dönüştürülemeyecek atıklar için iki ayrı çöp kutusu ve geri-dönüşüm kutularının üzerlerinde bilgilendirici etiketler vardır.